

บทที่ 1

บทนำ



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทอย่างมากในการพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจและสังคม ความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในด้านเศรษฐกิจ คือ เป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้เป็นอันดับหนึ่งของประเทศ * เห็นอรายได้จากการส่งออกผลิตภัณฑ์สิ่งทอ ข้าว ยางพารา มันสำปะหลัง และผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่เคยทำรายได้เข้าประเทศสูงสุดในอดีต ** รวมทั้งยังช่วยสร้างอาชีพให้แก่ประชากรของประเทศอีกด้วย (ททท., 2529) ส่วนการพัฒนาประเทศทางด้านสังคมนั้น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดการส่งเสริมความสัมพันธ์ของมนุษยชาติ สร้างสรรค์ความเจริญให้แก่สังคม (ธรรมบุญ ประจวบเหมาะ, 2529) ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน (วุฒิเทพ อินทปัญญา และจำลอง อติกุล, 2528) และยังช่วยส่งเสริมสุขภาพจิตของผู้เดินทางท่องเที่ยวให้ดีขึ้น (ม.ล.ต้อย ชุมสาย, 2518) รวมทั้งช่วยขยายความเจริญทางด้านคมนาคม และสาธารณูปโภคไปสู่ท้องถิ่นต่างๆ อีกด้วย (สมชาย หิรัญกิจ, 2524)

จากความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวดังกล่าว ทำให้ประเทศที่กำลังพัฒนาหลายประเทศในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก ใช้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแกนนำทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ และบรรจุแผนพัฒนาการท่องเที่ยวไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ (ทักษิณานิยมลรัตน์, 2532) การตื่นตัวทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ

* ดูเพิ่มเติมที่ภาคผนวก ก., หน้า 1

** ดูเพิ่มเติมที่ภาคผนวก ก., หน้า 3

ต่าง ๆ มีผลให้เกิดการขยายแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ ขึ้นในหลายประเทศ ทำให้ส่วนแบ่งตลาดด้านการท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิมลดลง ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนจากอัตราการเจริญเติบโตของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศในประเทศไทย และรายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในช่วง พ.ศ. 2531-2533 มีสถิติการเพิ่มที่ลดลง * ดังนั้น เพื่อเป็นการรักษาเงินรายได้ทางด้านการท่องเที่ยวของประเทศไว้ รัฐบาลจึงส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายให้คนไทยหันมานิยมเดินทางท่องเที่ยวในประเทศให้มากขึ้น ** และเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เงินตรารั่วไหลออกนอกประเทศ รวมทั้งเป็นการชดเชยจำนวนอัตราส่วนที่ลดลงจากรายได้ของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ *** จากจุดมุ่งหมายนี้เองภาครัฐบาลจึงได้วางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) และมอบให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทำหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เป็นประโยชน์แก่เศรษฐกิจของชาติ และเผยแพร่ประเทศไทยในด้านวัฒนธรรม ศิลปกรรม ประเพณี นาฏศิลป์ การกีฬา และกิจการอย่างอื่น อันจะเป็นการชักจูงหรือเป็นที่สนใจแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งกำหนดนโยบายหลักในการดำเนินงานให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับ

* ดูเพิ่มเติมที่ภาคผนวก ก., หน้า 5

** คนไทยจำนวนไม่น้อยเฉลี่ยปีละกว่า 500,000 คน ที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ ซึ่งทำให้สูญเสียเงินตราต่างประเทศไปปีละหลายพันล้านบาทใน พ.ศ. 2529 มีคนไทยเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศเป็นจำนวน 520,571 คน แต่ละคนใช้จ่ายวันละประมาณ 2,652 บาท และพำนักอยู่โดยเฉลี่ยคนละประมาณ 8.95 วัน ทำให้สูญเสียเงินตราต่างประเทศไปทั้งสิ้นประมาณ 9,544 ล้านบาท โดยจำแนกค่าใช้จ่ายได้ดังนี้ ชื่อของที่ระลึกร้อยละ 56.23 ที่นักร้อยละ 17.36 อาหารและเครื่องดื่มร้อยละ 10.74 พานิชร้อยละ 10.46 อื่นๆ ร้อยละ 3.66 บันเทิงร้อยละ 1.63 (วัลย์ภรณ์ อัดตะนันท์, 2530) และดูเพิ่มเติมที่ภาคผนวก ก., หน้า 6

*** นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International visitor) บุคคลที่มีได้มีที่พำนักอาศัยถาวรในราชอาณาจักรไทยเดินทางเข้ามาเพื่อพักผ่อน เยี่ยมญาติ ศึกษาหาความรู้ การกีฬา การศาสนา ติดต่อธุรกิจ หรือประกอบภารกิจใดๆ แต่ทั้งนี้ต้องมีได้รับค่าจ้างในการประกอบการเดินทางจากผู้ใดในราชอาณาจักรไทย (กองสถิติและวิจัย, ททท. 2526 : 1-4)

การส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทย โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและเยาวชน

ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทยนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ใช้วิธีการเผยแพร่โฆษณาแหล่งท่องเที่ยว และใช้วิทยุวิธีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยว เพื่อทำให้เกิดความสนใจ และรู้สึกอยากเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศขึ้น (กองสถิติและวิจัย ททท., 2530) โดยมีงานพัฒนาข่าวสาร กองบริการท่องเที่ยว ทำหน้าที่ผลิตเอกสารที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ เช่น เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะภาค เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะจังหวัด และเอกสารแหล่งที่พัก เพื่อแจกให้กับผู้สนใจมาขอรับเอกสารการท่องเที่ยว ณ สำนักงานการท่องเที่ยวทุกแห่ง การให้บริการข้อมูลด้านท่องเที่ยวนี้ถือว่าการอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวอย่างหนึ่ง แก่บุคคลที่จัดการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเองกล่าว คือ บุคคลเหล่านี้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับรสนิยม งบประมาณและเวลาที่มี

ในปัจจุบัน เอกสารทางการท่องเที่ยวมีการจัดพิมพ์ออกมามาก ได้มีผู้สำรวจจำนวนเอกสารที่จัดพิมพ์ตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 จนถึง พ.ศ. 2520 พบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 155 ชื่อเรื่อง (กาญจนา อัจจงค์, 2522) และในช่วง พ.ศ. 2521-2530 มีจำนวนทั้งสิ้น 162 ชื่อเรื่อง (เสาวรส เปล่งแสงศรี, 2530) ทำให้เห็นได้ว่า เอกสารด้านการท่องเที่ยวที่จัดพิมพ์ขึ้นภายในประเทศมีจำนวนมาก มีรูปแบบและเนื้อหาหลากหลาย รวมทั้งยังมีความแตกต่างกันในด้านผู้จัดพิมพ์ กล่าวคือ เอกสารเหล่านี้มีทั้งที่จัดพิมพ์โดยหน่วยงานภาครัฐบาลหลายหน่วยงาน เช่น กรมป่าไม้ กรมทางหลวง การรถไฟแห่งประเทศไทย การบินไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น และที่จัดพิมพ์โดยหน่วยงานภาคเอกชน การที่มีเอกสารจำนวนมาก และมีผู้จัดพิมพ์หลายหน่วยงาน อาจทำให้ผู้ใช้เกิดความสับสนในด้านเนื้อหา เช่น เอกสารเนื้อหาเดียวกัน อาจให้ข้อมูลที่แตกต่างกันไป ทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกไม่แน่ใจว่าเอกสารฉบับใดที่ให้ข้อมูลแก่ตนได้อย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตามเอกสารด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย น่าจะเป็นเอกสารที่ให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และเหมาะสมกับนักท่องเที่ยว เนื่องจากจัดพิมพ์และรวบรวมเนื้อหาโดยหน่วยงานภาครัฐบาลที่มีหน้าที่ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยตรง แต่เนื่องจากเอกสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีความหลากหลาย ทั้งในด้านรูปแบบและเนื้อหา อาจจะมีข้อมูลบางเรื่องที่ใช้ประโยชน์ได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากความไม่ทันสมัย ความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหา หรือจากสาเหตุอื่นๆ ที่อาจทำให้ผู้ใช้ประสบปัญหาการใช้เอกสารประกอบการเดินทางท่องเที่ยว ดังนั้นจึงน่าจะมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อเอกสารด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงเนื้อหาของเอกสารให้สามารถนำไปใช้ประกอบการ

เดินทางท่องเที่ยว อย่างมีประสิทธิภาพเต็มที่ โดยเฉพาะความคิดเห็นของผู้ใช้ชาวไทย เนื่องจากในช่วงพ.ศ. 2530 เป็นต้นมา โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้มีนโยบายเพิ่มอัตราการการท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทยให้มากขึ้น เพื่อลดจำนวนเงินตราที่รั่วไหลออกนอกประเทศ และเพื่อชดเชยจำนวนของชาวต่างประเทศที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นในลักษณะที่ลดลงตั้งแต่ พ.ศ. 2530 เป็นต้นมา (ททท., 2534)

จากเหตุผลต่างๆ ดังกล่าวมาแล้ว งานวิจัยนี้จึงมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ชาวไทยที่มีต่อเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวซึ่งผลิตโดย งานพัฒนาข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อเอกสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนี้ ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่มีผู้กระทำขึ้นก่อนหน้าทั้งของในประเทศ และของต่างประเทศ เพื่อจะได้ทราบข้อมูลเบื้องต้นอันจะเป็นแนวทางในการวิจัยต่อไป

ในการทบทวนวรรณกรรมสำหรับงานวิจัยนี้จึงมีข้อจำกัดที่ข้อมูลไม่ทันสมัย และงานวิจัยบางเรื่องมิได้เห็นตัวเล่มจริง อย่างไรก็ตาม พบว่างานวิจัยที่ปรากฏเห็นในรูปแบบของการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม การเดินทางออกนอกประเทศของคนไทย การท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทย เนื้อหาหนังสือท่องเที่ยวเมืองไทย การใช้ข้อมูลทางการท่องเที่ยวและการรับสารนิเทศทางการท่องเที่ยว งานวิจัยดังกล่าวนี้ มีลักษณะพาดพิงกับงานวิจัยนี้ในบางเรื่องเท่านั้น ไม่พบเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ ความพึงพอใจ และการใช้เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยโดยตรง งานวิจัยดังกล่าว ได้แก่

1. งานวิจัยในประเทศไทย

1.1 การท่องเที่ยวกับการพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจ และสังคม

วุฒิเทพ อินทปัญญา และจำลอง อติกุล (2528) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผล



ทางด้านเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยการวิเคราะห์โดยใช้ตารางปัจจัยผลผลิต เพื่อแสดงความสำคัญของการท่องเที่ยว ที่มีต่อการสร้างมวลรวมผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ การทวิรายได้ของการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวที่มีต่อสาขาการผลิตหรืออุตสาหกรรมต่างๆ ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อการลดการขาดดุลการชำระเงินของประเทศ บทบาทของการท่องเที่ยวที่มีต่อการจ้างงาน และผลของการลดลงของอุปสงค์การท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ภาวะการท่องเที่ยวของโลกมีแนวโน้มว่าจะขยายตัวในอัตราที่ช้าลง กลุ่มประเทศในเอเชียและแปซิฟิกจะกลับมีความสำคัญมากขึ้น การท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทยยังไม่เป็นที่นิยมของผู้มีรายได้อันดับสูงเท่าที่ควร แต่ผลทางเศรษฐกิจด้านรายได้ที่เกิดจากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวภายในประเทศชาวไทย กลับอยู่ในระดับใกล้เคียงกันกับผลที่เกิดจากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

ณัฐพร แสงประดับ (2527) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่เป็นผลจากการพัฒนาการท่องเที่ยว ศึกษากรณีหมู่บ้านบ่อสร้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจแบบสังคมวิทยา ซึ่งมีการใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ หัวหน้าครัวเรือน และเก็บข้อมูลแบบมานุษยวิทยา สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการจ้างงาน การเพิ่มพูนรายได้ การเปลี่ยนแปลงอาชีพของประชากรการย้ายถิ่น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้ที่ดินจากเกษตรกรรมไปสู่พาณิชย์กรรม และบริการ รวมทั้งก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีแก่ชาวบ่อสร้าง

1.2 การท่องเที่ยวของคนไทย

1.2.1 การท่องเที่ยวต่างประเทศของคนไทย

สวลีสีย์ เปี่ยมปิติ (2524) ได้ศึกษาเรื่องการสำรวจการเดินทางออกนอกประเทศของคนไทย การเก็บข้อมูลทำโดยการสัมภาษณ์คนไทยที่เดินทางกลับเข้ามาในประเทศไทย ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานดอนเมือง และด่านตรวจที่จังหวัดสงขลา จำนวน 1,550 คน โดยการแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่บริษัทนำเที่ยว จำนวน 350 คน สรุปผลการศึกษาพบว่า รายจ่ายทั้งหมดของผู้เดินทางออกนอกประเทศในรอบหนึ่งปีนั้น ประมาณ 5,833 ล้านบาท โดยนักท่องเที่ยวที่เดินทางออกนอกประเทศทางด่านภาคใต้ เสียค่าใช้จ่ายประมาณคนละ 6,700 บาท และนักท่องเที่ยวที่เดินทางออกนอกประเทศทางภาคเหนือ เสียค่าใช้จ่ายประมาณคนละ 17,000 บาท ส่วนนักท่องเที่ยวที่เดินทางออกนอกประเทศโดยใช้บริการนำเที่ยวของบริษัททัวร์นั้น จะเสียค่าใช้จ่ายต่อคนสูงมากกว่านักท่องเที่ยวทั้ง 2 ประเภท

นอกจากนั้น ยังพบว่าผู้เดินทางออกนอกประเทศประมาณร้อยละ 70 มีการซื้อเสื้อผ้า หวี เครื่องสำอางค์ น้ำหอม เครื่องหนัง เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย เครื่องไฟฟ้า มากตามลำดับ

เอนก หิรัญรักษ์ (2527) ได้ศึกษาเรื่องโครงการสำรวจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปต่างประเทศ พ.ศ. 2526 การเก็บข้อมูลทำโดยการสัมภาษณ์คนไทยที่เดินทางกลับเข้ามาในประเทศไทย ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานดอนเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเตา และด่านสุโขทัย-สก จำนวน 1,800 คน และให้นักท่องเที่ยวตอบแบบสอบถามผ่านบริษัทนำเที่ยว จำนวน 300 คน สรุปผลการศึกษาพบว่า ในพ.ศ. 2526 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางออกไปต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้น 639,853 คน โดยเดินทางไปฮ่องกง จีน และไต้หวันมากที่สุดตามลำดับ ฤดูกาลที่นิยมเดินทางออกมากมี 2 ระยะเวลา คือ ช่วงเดือนเมษายน และเดือนกันยายน-ธันวาคม ส่วนช่วงนอกฤดูที่นักท่องเที่ยวเดินทางออกน้อยที่สุดคือ เดือนมกราคม-มีนาคม และเดือนมิถุนายน-สิงหาคม ประมาณร้อยละ 80 ของนักท่องเที่ยวมีถิ่นที่อยู่ในกรุงเทพฯ อายุเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวราว 35 ปี โดยผู้ที่มีอายุมากกว่ามักจะไปไกลกว่า เช่น ยุโรป อเมริกาเหนือ ตะวันออกกลาง เป็นต้น ผู้สูงอายุอีกกลุ่มหนึ่งจะเป็นพวกที่เดินทางไปแสวงบุญและการศาสนา นักท่องเที่ยวที่มีอายุในวัยหนุ่ม วัยสาวมักจะทำท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน หรือ ฮ่องกง จีนและไต้หวัน วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางคือ การพักผ่อนในช่วงพ.ศ. 2526 คาดประมาณได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้เงินตราต่างประเทศในการท่องเที่ยวถึง 9,011 ล้านบาท ซึ่งเทียบได้เป็นร้อยละ 36 ของรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศ ที่มีราว 25,000 ล้านบาท

1.2.2 การท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทย

Research Consultant International of Canwer (2527) ได้ศึกษาเรื่องโครงการสำรวจและศึกษาภาวะการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย พ.ศ. 2526 โดยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์หัวหน้าครัวเรือนชาวไทยในเขตกรุงเทพฯ และจากจังหวัดต่างๆ ทุกภาคในประเทศไทยรวม 17 จังหวัด จำนวน 4,292 รายพบว่า จากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดเป็นผู้ที่ไปเที่ยวร้อยละ 68 และเป็นผู้ที่ไม่ไปเที่ยวร้อยละ 32 อายุโดยเฉลี่ยของผู้ที่ไปเที่ยวจะน้อยกว่าของผู้ที่ไม่ไปเที่ยว และระดับการศึกษาของผู้ที่ไปเที่ยวจะสูงกว่าผู้ที่ไม่ไปเที่ยว ในจำนวนผู้ที่ไปเที่ยวร้อยละ 83 ไปเที่ยวไม่เกิน 3 ครั้งต่อปี และร้อยละ 52 ไปเที่ยวเพียงครั้งเดียว จำนวนวันเฉลี่ยต่อปีของผู้ที่ไปเที่ยวทั้งหมดมีประมาณ 10 วัน และจำนวนวันเฉลี่ยต่อครั้งของการไปเที่ยวมีจำนวน 4 วัน วัตถุประสงค์ของการไปเที่ยวส่วนใหญ่เพื่อการพักผ่อนและการไปเยี่ยมญาติและเพื่อนตามลำดับ การเดินทางไปท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางในเดือนเมษายน ตุลาคม มีนาคม และ

มกราคม รวมทั้งนิยมใช้วันธรรมดาในการเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด ผู้ที่ไปเที่ยวส่วนใหญ่นิยมไปเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติและวัฒนธรรมตามลำดับ การเดินทางไปเที่ยวจะใช้รถโดยสารประจำทางมากที่สุด รองลงมาได้แก่ รถยนต์ส่วนบุคคล รถนำเที่ยวและรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ การเดินทางส่วนใหญ่ผู้ที่ไปเที่ยวจะจัดการเดินทางด้วยตนเอง

1.3 การรับสารนิเทศเพื่อการท่องเที่ยว

ประทุมพร แสนกล้า เอติงส์ (2534) ได้ศึกษาเรื่องการรับสารนิเทศเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาช่องทางในการรับสารนิเทศเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีต่อการเผยแพร่สารนิเทศเพื่อการท่องเที่ยว และเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการเผยแพร่สารนิเทศเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างประเทศตามตัวแปร ภูมิสำเนา เพศ และอายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่พักในโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test และ F-test และตรวจสอบความแตกต่างในรายชื่อที่พบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบด้วย Studentized q-statistic แบบ Newman-Keuls Test

ผลการศึกษาค้นพบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่ได้รับสารนิเทศเพื่อการท่องเที่ยวแรกสุดจากการแนะนำจากเพื่อนหรือญาติ และสารนิเทศที่ได้รับมีรายละเอียดเพียงพอถ้ารายละเอียดไม่เพียงพอจะรับสารนิเทศเพิ่มเติมจากการติดต่อบริษัทนำเที่ยวด้วยตนเองเป็นอันดับแรกมากที่สุด และมีความเห็นว่าบริษัทนำเที่ยวเป็นแหล่งโฆษณาเพื่อการท่องเที่ยวที่เหมาะสมมากที่สุด ส่วนสารนิเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวมากที่สุด คือ สารนิเทศด้านอำนวยความสะดวก เช่น การให้ข่าวสาร ตารางการบิน ในส่วนของการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการเผยแพร่สารนิเทศ เพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างภูมิสำเนา เพศ และ อายุ พบความแตกต่างที่สำคัญ คือ กลุ่มตัวอย่างจากอเมริกา มีความเห็นว่าโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศูนย์การค้า สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บริษัทนำเที่ยว โรงแรม หนังสือพิมพ์และ นิตยสาร บริษัทสายการบิน มีความเหมาะสมที่จะเป็นแหล่งโฆษณาเพื่อการท่องเที่ยว และสารนิเทศที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว ได้แก่ สารนิเทศด้านโรงแรม และสถานที่พัก แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ด้านสถานแวดล้อม ด้านปัจจัยสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก ด้านศาสนา ด้านอุดมศึกษา ด้านการศึกษา และด้านกีฬา มากกว่ากลุ่มตัวอย่างจากยุโรป และเอเชีย-แปซิฟิก กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีความเห็นว่า ศูนย์การค้า ป้ายจอดรถประจำทาง และบริษัทสายการบิน มีความเหมาะสมต่อการเป็นแหล่งโฆษณาเพื่อการท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความเห็นว่า สารนิเทศด้านกีฬา สารนิเทศด้านบันเทิง เรืองรมย์ กิจกรรมท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น และด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างอายุ 20-35 ปี มีความเห็นว่าสารนิเทศด้านแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติด้านเกษตรกรรม มีประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มตัวอย่าง อายุ 36 ปีขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความเห็นว่าสารนิเทศด้านขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น ด้านกีฬา ห้างสรรพสินค้า ของที่ระลึก และด้านบันเทิง เรืองรมย์ เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวมากกว่า กลุ่มตัวอย่างอายุ 20-35 ปี

เอื้อมพร เอนะเกษตร (2534) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการ และการใช้สารนิเทศในด้านเนื้อหา รูปแบบ และภาษา รวมทั้งแหล่งสารนิเทศที่มีมัคคุเทศก์ใช้ และปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นมัคคุเทศก์สังกัดบริษัทนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ประเภทภายในประเทศไทย และประเภทนำเข้าไปในประเทศ จำนวน 304 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาค้นพบว่า มัคคุเทศก์มีความต้องการและการใช้สารนิเทศสอดคล้องกันในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านประวัติศาสตร์ ความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ ศิลปวัฒนธรรม ข้อแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว และภูมิศาสตร์ โดยหัวข้อย่อยแต่ละด้านที่มัคคุเทศก์มีความต้องการ และใช้สูงสุด ได้แก่ ด้านประวัติศาสตร์ หัวข้อโบราณสถาน ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ หัวข้อการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านข้อแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว หัวข้อที่พัก และหัวข้อการปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว และด้านภูมิศาสตร์ หัวข้อการคมนาคม มัคคุเทศก์มีความต้องการและการใช้สารนิเทศในรูปแบบหนังสือพิมพ์สูงสุด ส่วนภาษาของสารนิเทศที่มัคคุเทศก์ต้องการและใช้ในการแสวงหาสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ภาษาไทย

มัคคุเทศก์ใช้แหล่งสารนิเทศส่วนตัวมากกว่าแหล่งอื่นๆ ปัญหาที่มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ประสบในการใช้แหล่งสารนิเทศคือ ไม่มีเวลาไปใช้แหล่งสารนิเทศอื่นๆ ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ และสารนิเทศมีเนื้อหาไม่ตรงตามความต้องการ

1.4 เนื้อหาหนังสือท่องเที่ยวประเทศไทย

สุเพ็ญ นิพิชกุล (2521) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินค่าหนังสือท่องเที่ยวของไทย โดยทำการศึกษานักท่องเที่ยวเมืองไทยที่จัดพิมพ์ในช่วง พ.ศ. 2494-2518 และใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกเนื้อหาของหนังสือดังนี้ คือ ต้องมีเนื้อหาทางด้านภูมิศาสตร์กายภาพ เช่น ที่ตั้ง และลักษณะทางด้านธรรมชาติโดยทั่วไปตลอดจนภูมิศาสตร์วัฒนธรรม เช่น ทรัพยากร การประกอบอาชีพ ความเป็นอยู่และการปกครอง ผู้วิจัยใช้วิธีการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อหนังสือท่องเที่ยวของไทยในด้านต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ทางบรรณารักษศาสตร์ 5 ด้าน คือ วิธีการเขียน ผู้เขียน หรือผู้รับผิดชอบสาระสำคัญของเนื้อหาในแง่ภูมิศาสตร์ ข้อเท็จจริงทางภูมิศาสตร์และลักษณะเด่นของหนังสือแล้วส่งแบบสอบถามนี้ไปให้อาจารย์ผู้สอนวิชาภูมิศาสตร์ สังกัดวิทยาลัยครู 36 แห่ง จำนวน 160 คน และตัวผู้วิจัยเป็นผู้ทำการประเมิน ผลของการวิจัยสรุปได้ว่า หนังสือส่วนใหญ่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ทั้ง 5 ด้าน คิดเฉลี่ยแล้วในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเฉพาะด้านปรากฏว่า หนังสือที่มีคุณสมบัติแต่ละด้านอยู่ในระดับมากมีดังนี้คือ ด้านวิธีการเขียนมี 11 ชื่อเรื่อง ด้านผู้เขียน 15 ชื่อเรื่อง ด้านเนื้อหาสาระในแง่ภูมิศาสตร์ 9 ชื่อเรื่อง ด้านข้อเท็จจริงทางภูมิศาสตร์และลักษณะเด่นของหนังสือมีเท่ากันคือ 13 ชื่อเรื่อง

กาญจนา อัจจงค์ (2522) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์เนื้อหาหนังสือท่องเที่ยวเมืองไทยที่พิมพ์ใน พ.ศ. 2522 จำนวน 155 ชื่อเรื่อง โดยสร้างเกณฑ์วิเคราะห์เนื้อหาขึ้นซึ่งศึกษาจากหนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่ใช้เป็นคู่มือในการเลือกซื้อหนังสือท่องเที่ยว เกณฑ์วิเคราะห์นี้ประกอบด้วยหัวข้อเนื้อหาใหญ่รวม 8 หัวข้อคือ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรม สถานที่น่าเที่ยว สินค้าพื้นเมือง ข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว และหัวข้อทางด้านมิภาพ แผนที่ แผนที่ประกอบเรื่อง ซึ่งแต่ละหัวข้อยังแบ่งออกเป็นหัวข้อย่อยอีกรวมทั้งสิ้น 35 หัวข้อ จากนั้นผู้วิจัยได้นำเกณฑ์นี้ไปทำการวิเคราะห์เนื้อหาหนังสือท่องเที่ยวทั้ง 178 ชื่อเรื่องด้วยตนเอง ผลการวิจัยสรุปได้ว่า หนังสือท่องเที่ยวเมืองไทยทุกชื่อเรื่องเน้นเนื้อหาด้านภูมิศาสตร์ในเรื่องที่ตั้งมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เนื้อหาด้านสถานที่น่าเที่ยว ส่วนหัวข้อเนื้อหาที่กล่าวถึงน้อยได้แก่ ข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยวและสินค้าพื้นเมือง หนังสือส่วนใหญ่มีภาพประกอบแต่แผนที่และแผนผังมีอยู่น้อยมาก

เสาวรส เปล่งแสงศรี (2530) ได้ศึกษาเรื่องหนังสือท่องเที่ยวเมืองไทยที่จัดพิมพ์ระหว่าง พ.ศ. 2521-2530 จำนวน 162 ชื่อเรื่อง การวิจัยครั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่อสำรวจและวิเคราะห์หนังสือท่องเที่ยวเมืองไทยที่จัดพิมพ์ในช่วง พ.ศ. 2521-2530 ในด้านผู้จัดพิมพ์ ผู้เขียน เนื้อหา วิธีการเขียน ภาพประกอบ และลักษณะรูปเล่ม ผลการศึกษาพบว่า หนังสือท่องเที่ยว

เที่ยวเมืองไทยจำนวนสูงสุดจัดพิมพ์ใน พ.ศ. 2528 โดยหน่วยราชการและเป็นหนังสือประเภทที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับประเทศ จังหวัด สถานที่มากที่สุด ในด้านผู้เขียนหนังสือท่องเที่ยวเมืองไทย ส่วนใหญ่ระบุชื่อผู้เขียนเป็นหน่วยงาน สำหรับผู้เขียนที่เป็นบุคคลส่วนมากไม่ระบุประวัติ ความเป็นมา ประสบการณ์ หรือผลงานที่ผ่านมาหนังสือท่องเที่ยวเมืองไทยส่วนใหญ่กล่าวถึงจังหวัดเดียว เมื่อวิเคราะห์เนื้อหาในด้านต่างๆ รวม 5 ด้าน ปรากฏว่า ในด้านภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไป หนังสือท่องเที่ยวเมืองไทยจำนวนสูงสุดนำเสนอเรื่อง ที่ตั้งด้านประวัติศาสตร์ นำเสนอเรื่องประวัติเมือง ด้านวัฒนธรรม นำเสนอประเพณีและงานเทศกาล ด้านสถานที่ท่องเที่ยวนำเสนอโบราณวัตถุสถาน สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ ศาสนา ด้านข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร และบริการต่าง ๆ และส่วนใหญ่ไม่ระบุแหล่งค้นคว้าอ้างอิงในการเขียน ในด้านวิธีการเขียนนั้น ส่วนใหญ่ใช้วิธีการเขียนเชิงอธิบาย มีภาพประกอบและแผนที่ แต่ไม่มีแผนผัง โดยภาพประกอบเป็น ภาพสีและขาว-ดำ จัดพิมพ์ด้วยกระดาษอาร์ต ในด้านลักษณะรูปเล่ม ส่วนใหญ่เป็นหนังสือปกอ่อน ขนาด 8 หน้ายก จัดพิมพ์ด้วยกระดาษปกอ่อนโดยระบบออฟเซ็ท

เมื่อวิเคราะห์หนังสือท่องเที่ยวเมืองไทย โดยจำแนกตามผู้พิมพ์ คือ สำนักพิมพ์ เอกชน หน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ ไม่ปรากฏผู้จัดพิมพ์ และประเภท คือ คู่มือนำเที่ยว หนังสือที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับประเทศ จังหวัด สถานที่ หนังสือที่เป็นเรื่องเล่าหรือถ่ายทอดประสบการณ์ ตลอดจนการสังเกตของผู้เขียน พบว่า หนังสือพิมพ์โดยผู้จัดพิมพ์ต่างกันรวมทั้งต่างประเภทกัน มีความแตกต่างกันทั้งในการเขียน ภาพประกอบ และลักษณะรูปเล่ม

2. งานวิจัยในต่างประเทศ

2.1 การท่องเที่ยวกับการพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจและสังคม

Sheldon (1988) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากการท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาของหมู่บ้านในบาฮาลี โดยใช้วิธีเชิงสำรวจแบบสังคมวิทยา ซึ่งมีการใช้แบบสอบถาม สังเกตการณ์และเก็บข้อมูลแบบมานุษยวิทยา ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลกระทบด้านต่างๆ ทั้งทางด้านกายภาพเศรษฐกิจ การศึกษา การศาสนา สาธารณสุข ศิลปะและวัฒนธรรม กล่าวคือ หมู่บ้านได้รับการพัฒนา มีการก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การพัฒนาอาชีพสาขาต่างๆ การทำฟาร์มไก่ไข่ การประมง และอาชีพหัตถกรรม มีการบูรณะปฏิสังขรณ์โบราณสถาน ตลอดจนการอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรม

Burger (1978) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบทางเศรษฐกิจของการท่องเที่ยวในเนปาล โดยวิเคราะห์นโยบายของรัฐบาลเนปาลในอันที่จะแก้ไขสภาพความเป็นอยู่ของ

ประชาชนโดยใช้การท่องเที่ยวเป็นตัวจักรสำคัญ และวิเคราะห์ผลกระทบการพัฒนาประเทศ ในด้านที่การท่องเที่ยวจะมีบทบาทช่วยได้จริงจึงมากน้อยขนาดไหน ในเรื่องของการสร้างงาน การกระจายรายได้ การพัฒนาภูมิภาคต่างๆ และการนำมาซึ่งรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการสร้างงานของคนในท้องถิ่นได้อย่างมาก เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ประชากรและทำให้พื้นที่ในส่วนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวพัฒนาในด้านสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น การคมนาคม ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ และการท่องเที่ยวยังนำมาซึ่งรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศในระดับสูงอีกด้วย

2.2 สารนิเทศทางการท่องเที่ยว

Nolan (1974) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินการใช้แหล่งข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยว การเก็บข้อมูลทำได้โดยการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่มารับบริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว จากสำนักงานบริการด้านการท่องเที่ยวของรัฐ โดยที่การวิจัยนี้เป็นการตรวจสอบ และประเมินระบบการให้ข่าวสารการท่องเที่ยวของรัฐที่จัดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ผลของการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่สำนักงานบริการข้อมูลของรัฐจัดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว แต่ก็ต้องการให้มีการเพิ่มเติมเนื้อหาของข้อมูลให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะเนื้อหาด้านการคมนาคม และข้อเสนอแนะต่างๆ

จากงานวิจัยในประเทศไทย และต่างประเทศที่เสนอพบว่า งานวิจัยเรื่องการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้ง 4 เรื่อง มีความสอดคล้องกันคือ งานวิจัยของวุฒิเทพ อินทปัญญา และ จำลอง อติกุล (2528) ณัฐพร แสงประดับ (2527) Sheldon (1988) และ Burger (1978) ซึ่งพบว่า การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการสร้างงานของคนในท้องถิ่น เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ประชากร และการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคต่างๆ รวมทั้งยังทำรายได้มาสู่ประเทศอีกด้วย

งานวิจัยเรื่องการท่องเที่ยวต่างประเทศของคนไทยของ สวัสดิ์ เปี่ยมปิติ (2524) และ เอนก หิรัญรักษ์ (2527) มีความสอดคล้องกัน คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้เงินตราต่างประเทศในการท่องเที่ยวมากถึงพันล้านต่อปี โดยนิยมเดินทางในช่วงเดือนเมษายน และเดือนกันยายน-ธันวาคม และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการพักผ่อน สำหรับเรื่องการท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทยของ Reserch Consultant International of Canwer พบว่า คนไทยร้อยละ 68 เดินทางท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน และการไปเยี่ยมญาติ และเพื่อนโดยนิยมเดินทางในช่วงเดือนเมษายน ตุลาคม มีนาคม และ มกราคม และสถานที่ที่นิยมไปเที่ยว คือ

แหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติและวัฒนธรรม การเดินทางไปเที่ยวจะใช้รถโดยสารประจำทางมากที่สุด และจะจัดการเดินทางด้วยตนเอง

งานวิจัยเรื่องสารนิเทศทางการท่องเที่ยว 3 เรื่อง ของ ประทุมพร แสนกล้า เอติงส์ (2534) เอี่ยมพร เอนะเกษตร (2534) และ Nolan (1974) มีความแตกต่างกันในหัวข้อความต้องการสารนิเทศ และแหล่งที่ได้รับสารนิเทศ ส่วนงานวิจัยเรื่อง เนื้อหาหนังสือท่องเที่ยวประเทศไทย 3 เรื่อง ของ กาญจนา อัจจงค์ (2522) เสาวรส เปล่งแสงศรี (2530) และ สุกัญญา พิณสุกุล (2521) มีความสอดคล้องกันในด้านเนื้อหาของเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการมากกว่าหัวข้ออื่นๆ คือ เนื้อหาด้านการคมนาคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของงานพัฒนาข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในด้านเนื้อหาและรูปแบบของเอกสาร
2. ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ในด้านความต้องการและการใช้เนื้อหา รูปแบบของเอกสาร รวมทั้งวัตถุประสงค์ในการใช้เอกสาร ประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาในการใช้

สมมติฐาน

เนื้อหา และรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของงานพัฒนาข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยไม่สอดคล้องกับความต้องการ ผู้ใช้จึงสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยได้น้อย

ตัวแปรของการวิจัย

จากสมมติฐานของการวิจัยข้างต้น ตัวแปรสำคัญในการวิจัย ซึ่งเป็นตัวแปรตาม ได้แก่

1. เนื้อหาและรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของ
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. ทักษะของผู้ใช้ที่มีต่อเนื้อหาและรูปแบบของเอกสารในด้านการ
ใช้ ความต้องการ ความพึงพอใจ
3. วัตถุประสงค์ในการใช้เอกสาร
4. ประโยชน์ที่ได้รับ
5. ปัญหาในการใช้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ มุ่งศึกษาเนื้อหาและรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของงาน
พัฒนาข่าวสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อเอกสารภาษาไทยด้านการ
ท่องเที่ยวในด้านความต้องการการใช้ ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้ เนื้อหาและรูปแบบของ
เอกสาร รวมทั้งวัตถุประสงค์ในการใช้เอกสาร และประโยชน์ที่ได้รับ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษามี 2 กลุ่มคือ เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการ
ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ตีพิมพ์ระหว่างปี 2531-2533 จำนวน 83 รายการ และคนไทยทั่วไป
ไม่จำกัดเพศ วัย ที่มารับเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว จากศูนย์เครื่องงานพัฒนาข่าวสาร
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานส่วนกลาง ถนนราชดำเนินนอก จำนวน 384 คน
คิดเป็นร้อยละ 86 จากประชากรทั้งสิ้น 33,120 คน * ตามตารางการสุ่มของ Krejcie and
Morgan (1970)

* จากแบบบันทึกสถิติการใช้เอกสารของกองผลิตอุปกรณ์โฆษณา ททท. ในระหว่าง
เดือนมกราคม - พฤศจิกายน 2533

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสำรวจเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหา และรูปแบบของเอกสาร และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก ในการเก็บรวบรวมจากผู้ใช้อเอกสาร ซึ่งมีการดำเนินการดังนี้

1. จัดทำแบบสำรวจเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว โดยยึดหลักงานวิจัยของ กาญจนา อัจจงค์. "การวิเคราะห์เนื้อหาหนังสือท่องเที่ยวเมืองไทย." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาคศึกษาระดับศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522. หน้า 38-42.

เสาวรส เปล่งแสงศรี. "หนังสือท่องเที่ยวเมืองไทยที่จัดพิมพ์ระหว่าง ปี พ.ศ. 2521-2530." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาคศึกษาระดับศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. หน้า 40-44.

2. ศึกษาเนื้อหาและรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งผลิตโดยงานพัฒนาข่าวสารทั้งหมด โดยใช้แบบสำรวจเอกสารภาษาไทยที่สร้างขึ้น

3. ศึกษาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ เอกสารการท่องเที่ยว ทักษะการวัดทัศนคติ ระยะเบี่ยงวิธีวิจัย การสร้างเครื่องมือ และสถิติในงานวิจัยจากหนังสือ วารสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษานโยบาย และสภาพการดำเนินงานของงานพัฒนาข่าวสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จากรายงานและคู่มือการปฏิบัติงาน

4. จัดเตรียมเครื่องมือในการวิจัย เพื่อสอบถามทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย

4.1 เอกสารการท่องเที่ยวภาษาไทย

เป็นเอกสารที่ใช้วัดทัศนคติทางด้านเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วยเอกสารทางด้านการท่องเที่ยวของงานพัฒนาข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 3 ประเภท ดังนี้



4.1.1 เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะภาค เช่น สถานที่ท่องเที่ยวภาคเหนือ และภาคใต้

4.1.2 เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะจังหวัด เช่น เชียงใหม่ ชลบุรี สงขลา

4.1.3 เอกสารแหล่งที่พัก เช่น โรงแรมภาคเหนือ โรงแรมภาคใต้

เอกสารแต่ละชุดที่แจกเพื่อทดสอบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างจะมีเนื้อหาสัมพันธ์กัน และสอดคล้องกับความต้องการทางด้านเนื้อหาของผู้ใช้ เช่น ผู้ใช้ที่ต้องการเอกสารจังหวัดเชียงใหม่ จะได้รับเอกสารจังหวัดเชียงใหม่ เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวภาคเหนือ และเอกสารโรงแรมภาคเหนือ จากศูนย์เตอร์งานบริการข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

4.2 แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลครั้งนั้น แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ วัตถุประสงค์ในการใช้เอกสาร ประโยชน์ที่ได้รับ และรายชื่อเอกสารที่ได้รับ คำถามเป็นแบบเลือกตอบและแบบเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อเนื้อหา และรูปแบบของเอกสารในด้านความต้องการเนื้อหา และรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อเนื้อหาและรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวในด้านการนำเนื้อหาไปใช้ ความพึงพอใจ ปัญหาในการใช้ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเนื้อหา และรูปแบบของเอกสาร คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด กับแบบเลือกตอบและแบบเติมคำในช่องว่าง

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญทางสถิติการวิจัย รวมทั้งให้ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสารภาษาไทยทางการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความเหมาะสมของคำถาม และขอบเขตของข้อคำถามเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาอย่างครบถ้วน

6. ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ใช้เอกสารจำนวน 20 คน

7. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทำการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้ชาวไทย ที่มารับบริการเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ที่เคาน์เตอร์ของงานพัฒนาข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานส่วนกลาง ถนนราชดำเนินนอก จำนวน 384 คน โดยกลุ่มตัวอย่างนี้จะได้รับการแจกแบบสอบถาม พร้อมกับชุดเอกสารที่จะใช้ทดสอบทัศนคติ

ในส่วนของแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ให้กับผู้มาขอรับบริการเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวจากเคาน์เตอร์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวของงานพัฒนาข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานส่วนกลาง ถนนราชดำเนินนอก กรอกข้อมูลพร้อมกับส่งคืนให้กับผู้วิจัยทันที เมื่อผู้ใช้ส่งแบบสอบถามตอนที่ 1 และ 2 คืนให้กับผู้วิจัยแล้ว ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามตอนที่ 3 ให้กับผู้ใช้นำไปกรอกข้อมูลหลังจากที่นำเอาเอกสารที่ได้รับไปใช้แล้ว โดยให้ผู้ใช้ส่งแบบสอบถามตอนที่ 3 คืนกลับมาทางไปรษณีย์

9. รวบรวมแบบสอบถามที่ส่งคืนทางไปรษณีย์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

10. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

11. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบเนื้อหาที่มีอยู่ในเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

2. ทำให้ทราบถึงทัศนคติที่ผู้ใช้ชาวไทยมีต่อเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ซึ่งผลิตโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในด้านเนื้อหา รูปแบบและปัญหาในการใช้ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเอกสารอันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงเอกสารการท่องเที่ยว ให้ดีขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

3. เป็นประโยชน์แก่บรรณารักษ์และห้องสมุดในการให้บริการเอกสาร บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมทั้งงานคัดเลือกทรัพยากรห้องสมุด

คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งพิมพ์ภาษาไทยที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ ของประเทศไทยในด้านทำเลที่ตั้ง ลักษณะภูมิประเทศ ลักษณะภูมิอากาศ การคมนาคม ทรัพยากรธรรมชาติ ประชากร การประกอบอาชีพ สภาพการปกครอง การเมือง เศรษฐกิจ สังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ โบราณวัตถุสถาน สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ สถานที่มีความงามทางธรรมชาติ สถานที่ที่มนุษย์สร้างขึ้น สถานเริงรมย์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักแรม ร้านอาหาร แหล่งของที่ระลึก และสิ่งพิมพ์นี้ผลิตโดยงานพัฒนาข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อแจกให้กับชาวไทย ที่ไปขอรับบริการเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว จากเคาน์เตอร์งานพัฒนาข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานส่วนกลาง ถนนราชดำเนินนอก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย